

# Commission des transports du Québec

**Rapport  
annuel  
1997-1998**



Le contenu de cette publication a été rédigé par  
la Commission des transports du Québec

Cette édition a été produite par  
Les Publications du Québec  
1500D, rue Jean-Talon Nord  
Sainte-Foy (Québec)  
G1N2E5

Dépôt légal — 1998  
Bibliothèque nationale du Québec  
ISBN : 2-551-17999-8  
ISSN : 0702-0996

© Gouvernement du Québec

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau  
Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Gouvernement  
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de la Commission des transports du Québec pour l'année financière terminée le 31 mars 1998.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'hommage de mon profond respect.

Le ministre des Transports,

Jacques Brassard

Québec, juin 1998



Monsieur Jacques Brassard  
Ministre des Transports  
Hôtel du Gouvernement  
Québec

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 29 de la *Loi sur les transports*, je vous transmets le rapport annuel de la Commission des transports du Québec pour l'année financière terminée le 31 mars 1998.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, mes hommages respectueux.

Le président,

Louis Gravel

Québec, juin 1998



## Table des matières

### Message du président 9

### Chapitre 1 La Commission des transports du Québec 11

- 1.1 Le statut juridique 11
- 1.2 Les compétences générales 11
- 1.3 Les fonctions et les pouvoirs 11
- 1.4 Les activités 11
  - 1.4.1 Les permis ou licences 11
  - 1.4.2 La tarification 12
  - 1.4.3 Les sanctions administratives 13

### Chapitre 2 L'organisation 15

- 2.1 L'organisme décisionnel 15
- 2.2 La structure administrative 15
- 2.3 Les ressources humaines 16
- 2.4 Les ressources budgétaires 17
- 2.5 Le fonctionnement 18
  - 2.5.1 Le déroulement des affaires dans les secteurs autres que le camionnage 18
  - 2.5.2 Le déroulement des affaires dans le secteur camionnage 19
- 2.6 L'accès du public aux dossiers 20

### Chapitre 3 Les réalisations et les orientations 22

- 3.1 Les réalisations 22
- 3.2 Les orientations 22

### Chapitre 4 Les statistiques administratives 25

- 4.1 Les titulaires, les permis et licences 25
  - 4.1.1 Les titulaires, les permis et licences par secteur d'activité 25
  - 4.1.2 Les titulaires et les permis de transport de matières en vrac selon les régions et les permis de courtage 25
  - 4.1.3 Les titulaires, les permis et les licences de camionnage selon le territoire d'origine du titulaire et selon les lois provinciales et fédérale 26
  - 4.1.4 Les titulaires, les permis et les licences de camionnage par catégorie selon les lois provinciales et fédérale 26

- 4.1.5 Les titulaires et les permis de transport par taxi 27
- 4.1.6 Les titulaires et les permis de transport par autobus 28
- 4.1.7 Les titulaires et les permis de transport maritime 28
- 4.2 Les affaires introduites 29
  - 4.2.1 Le sommaire 29
  - 4.2.2 Les affaires introduites selon la procédure de publication 29
  - 4.2.3 Les demandes introductives d'affaires et les constats par secteur d'activité 29
- 4.3 Les affaires considérées 30
  - 4.3.1 Les affaires entendues par secteur d'activité 30
  - 4.3.2 Les affaires entendues en audience publique par endroit 30
- 4.4 Les décisions rendues 31
  - 4.4.1 Le sommaire 31
  - 4.4.2 Les décisions rendues et les constats administratifs par secteur d'activité 31
- 4.5 La durée de traitement des demandes 32
  - 4.5.1 La durée moyenne de traitement par secteur d'activité 32

### Annexes

Annexe I  
Les lois et les règlements administrés en tout ou en partie par la Commission 33

Annexe II  
Les principes, les formules prescrites et les autres résolutions particulières en vigueur 38

Annexe III  
Le code de déontologie 40

Annexe IV  
L'application de la *Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics* 41

Annexe V  
L'amélioration de la qualité des services aux citoyens 42

Annexe VI  
L'application de la politique linguistique de la Commission des transports du Québec 44

**Le rapport du vérificateur 45**

**État financier 46**

**L'organigramme 21**

## Liste des graphiques

1. L'évolution de l'effectif autorisé de 1992 à 1998 **16**
2. L'évolution des ressources budgétaires de 1991 à 1998 **17**
3. L'évolution des revenus de 1991 à 1998 **17**
4. L'évolution des titulaires et des permis de 1994 à 1998 **25**
5. L'évolution des affaires introduites de 1994 à 1998 **29**
6. Les demandes introductives d'affaires par secteur d'activité **29**
7. Les affaires entendues par secteur d'activité **30**
8. Les décisions rendues par secteur d'activité **31**
9. L'évolution des décisions rendues de 1994 à 1998 **31**
10. La répartition des décisions selon la durée de traitement **32**

## Liste des tableaux

1. L'effectif autorisé **16**
2. L'effectif utilisé 1997-1998 **16**
3. Les ressources budgétaires **17**

## Message du président

Pour la Commission des transports du Québec, l'exercice financier 1997-1998 représente un moment important : il y a maintenant 25 années que la CTQ régit le transport rémunéré de personnes et de marchandises.

### En mouvement avec les transporteurs depuis un quart de siècle

Depuis le 15 février 1973, la Commission des transports contribue au maintien et au développement des activités de transport dans toutes les régions du Québec. Durant toutes ces années, elle a accompli ces tâches en veillant à assurer un équilibre harmonieux entre les besoins des usagers et les intérêts des transporteurs.

Rappelons que la Commission des transports est l'héritière de plusieurs organismes chargés tour à tour de la surveillance et du contrôle des transports. En effet, de 1909 à 1973, pas moins de six organismes publics différents se sont succédés, depuis la Commission des services d'utilité publique du Québec jusqu'à la Régie des transports, créée en 1949.

Lorsque la Commission des transports succède à la Régie en 1973, elle dispose de pouvoirs étendus et gère l'ensemble des activités de transport. Bien qu'au cours des années 70 elle exerce son rôle de façon très judiciaire, il en va tout autrement durant la décennie suivante.

Au début des années 80, sous l'influence du courant de déréglementation qui a pris naissance chez nos voisins du Sud, la Commission allège ses règles et simplifie les conditions d'entrée au marché. La tendance déjà amorcée s'accroît au cours de la décennie actuelle en raison de la signature des différentes ententes sur la libéralisation des marchés.

### S'adapter aux réalités de demain

C'est dans ce contexte, que la Commission a participé à un exercice de réflexion avec le ministère des Transports et la Société de l'assurance automobile du Québec, à l'invitation du ministre des Transports, monsieur Jacques Brassard.

Les résultats de cette réflexion et la consultation des milieux concernés, permettront de dégager des pistes d'action utiles à la révision de l'encadrement du transport routier des véhicules lourds. Cela, afin d'at-

teindre les objectifs fixés par monsieur le ministre Jacques Brassard :

- Accroître la sécurité routière.
- Assurer la protection du patrimoine routier.

### Allègement et simplification

En 1997-1998, la Commission a maintenu son offre de services regroupés sous l'appellation « Guichet unique — Transporteurs ». Cette année, 1173 clients se sont prévalus de ce service. Ils ont transigé avec plusieurs organismes gouvernementaux à partir des bureaux de la Commission, évitant ainsi plusieurs déplacements, tout en gagnant un temps précieux.

Afin de se conformer à la nouvelle *Loi sur la justice administrative*, devant entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 1998, la Commission a entrepris la révision complète de ses règles de pratique. Rappelons que l'objectif de la loi est d'alléger, simplifier et accélérer les démarches des demandeurs de services.

### Un atout majeur : l'implication de toute l'équipe

Tout au long des 25 dernières années, l'évolution du domaine des transports nous a conduit à de nombreux ajustements dans nos façons de faire. Je tiens à souligner l'ouverture d'esprit démontrée par le personnel de la Commission qui a toujours su faire preuve d'initiative.

Depuis quelques années déjà, la satisfaction de la clientèle constitue une grande source de motivation, autant pour l'équipe de gestion que pour l'ensemble du personnel. C'est pourquoi, je suis convaincu qu'ensemble nous continuerons de favoriser le développement de l'industrie du transport de telle sorte que les usagers et les transporteurs en récoltent les meilleurs bénéfices.

Le président,

Louis Gravel



# Chapitre 1

## La Commission des transports du Québec

### 1.1 Le statut juridique

La Commission des transports du Québec est un tribunal administratif institué en 1972 par l'entrée en vigueur de la *Loi sur les transports*<sup>1</sup>. Sa fonction est de régir le transport rémunéré de personnes et de marchandises.

### 1.2 Les compétences générales

La Commission, selon la *Loi sur les transports* et ses règlements d'application, a compétence en matière de transport par autobus, de transport de matières en vrac et de courtage en camionnage en vrac, de transport maritime effectué dans le cadre de la compétence du Québec et de location d'autobus.

La *Loi sur le transport par taxi* confère à la Commission une compétence en matière de transport par taxi et de service de limousine.

La *Loi sur le camionnage*, quant à elle, prévoit le contrôle de la Commission sur l'activité du camionnage.

La Commission exerce ses compétences dans d'autres secteurs, notamment dans le transport ferroviaire conformément à la *Loi sur les chemins de fer* et la *Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé*.

De plus, la Commission a compétence en matière de transport terrestre extraprovincial. Le Parlement du Canada, par la *Loi de 1987 sur les transports routiers*, a confié aux offices provinciaux, pour les activités effectuées sur leur territoire, le contrôle des entreprises extraprovinciales de transport par autocar et des entreprises de camionnage extraprovinciales.

### 1.3 Les fonctions et les pouvoirs

Selon les dispositions des lois qui relèvent de sa compétence, la Commission peut délivrer des permis, les transférer, les maintenir ou les modifier, les suspendre ou les révoquer. Elle détient l'autorité pour fixer des taux et tarifs, les recevoir pour dépôt et refuser les tarifs déposés aux conditions déterminées par règlement.

La Commission peut également délivrer des certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires dési-

reux d'exercer des activités de transport. Dans ce domaine, la Commission peut agir comme médiateur et comme arbitre lorsque la médiation échoue.

Dans le domaine du taxi, la Commission peut reconnaître une ligue de propriétaires de taxi pour chaque agglomération. En outre, la Commission a juridiction en matière de vérification et de scellage des taximètres. À cette fin, elle peut autoriser un mandataire à le faire en son nom.

Tout règlement adopté par un titulaire de permis de courtage en camionnage en vrac doit, avant d'entrer en vigueur, être approuvé par la commission. D'autre part, lorsque survient un différend relativement au prix ou aux conditions de transport inscrits dans un contrat de transport forestier, la Commission peut tenter de le régler sur demande des parties au contrat.

La Commission détient également des pouvoirs divers quant à l'activité de corporations ou de sociétés de transport de communautés urbaines ou régionales. Ces pouvoirs se retrouvent aux lois constitutives de ces corporations ou sociétés.

La Commission peut, dans le cadre des règlements, créer et délimiter des divisions territoriales.

La Commission peut autoriser des personnes à agir comme inspecteur pour vérifier l'application des lois qui lui confèrent une juridiction et des règlements adoptés en vertu de celles-ci. Ces inspecteurs peuvent, dans l'exercice de leurs fonctions, pénétrer dans les établissements, exiger des renseignements et la production de documents.

### 1.4 Les activités

#### 1.4.1 Les permis ou licences

#### L'obligation de détenir un permis ou une licence

Selon la *Loi sur les transports*, nul ne peut agir comme transporteur ou fournir des services à l'aide d'un moyen ou système de transport contre une rémunération directe ou indirecte s'il ne détient le permis prescrit à cette fin par règlement.

En vertu de la *Loi sur le transport par taxi*, une personne doit être titulaire d'un permis pour offrir ou effectuer un transport de personnes à l'aide d'une automobile. La Commission est aussi habilitée à déli-

<sup>1</sup> Sauf exceptions, toutes les références aux lois dont il sera fait mention dans le présent rapport son identifiées à l'annexe 1.

vrer des permis de limousine de grand luxe, des permis de taxi spécialisé restreint pour baptême, mariage, funérailles ou par automobile antique. Elle peut aussi convertir des permis de taxi régulier en permis de limousine. Cependant, cette autorisation ne peut avoir pour effet que le nombre de permis de taxi convertis dépasse le maximum qu'elle a fixé.

La *Loi sur le camionnage* prescrit la détention de permis pour fournir des services rémunérés de camionnage, tel que défini dans ladite loi.

Selon la *Loi de 1987 sur les transports routiers* et dans le contexte législatif provincial, l'exploitation d'entreprises extraprovinciales de transport par autocar et de camionnage requiert une licence<sup>2</sup>.

### **Les obligations découlant du permis**

Les permis délivrés sous l'autorité de la *Loi sur les transports* et de la *Loi sur le transport par taxi* obligent le titulaire à fournir les services de transport qui y sont indiqués. Sur demande, la Commission peut aussi autoriser un transporteur à supprimer ou à réduire, de façon temporaire ou permanente, les services que son permis l'autorise à fournir. La *Loi sur le camionnage* oblige aussi le titulaire d'un permis régi par cette loi à l'exploiter.

### **Les catégories de permis**

La législation et la réglementation créent diverses catégories de permis, soit des permis réguliers, spéciaux, temporaires ou encore expérimentaux.

Les permis réguliers sont, en principe, renouvelables alors que les permis spéciaux sont accordés pour une durée de moins d'une année afin de répondre à une situation d'urgence lorsque aucun titulaire de permis n'est en mesure d'assurer les services nécessités. Les permis temporaires d'une durée maximale de quinze jours sont délivrés dans des cas d'urgence exceptionnelle et imprévisible. La délivrance de permis de transport par autobus d'une durée inférieure à 60 jours est aussi prévue.

La Commission peut également délivrer des permis de courtage en transport pour le transport d'une matière en vrac à une corporation constituée, soit en corporation sans but lucratif, soit en coopérative.

Les permis délivrés en vertu de la *Loi sur le camionnage* sont, par essence, permanents. Cependant, la loi prévoit la délivrance de permis au voyage et

aussi, pour la durée que la Commission fixe, des permis temporaires pour répondre à une situation d'urgence.

### **Le renouvellement des permis**

Les permis délivrés en vertu de la *Loi sur le camionnage* n'ont pas à être renouvelés.

Les permis réguliers régis par la *Loi sur les transports* et la réglementation qui y est afférente expirent, à moins de dispositions contraires dans un règlement, le 31 mars de chaque année<sup>3</sup>. Les permis régis par la *Loi sur le transport par taxi* expirent aussi le 31 mars de chaque année.

Toutefois, les permis réguliers de transport par autobus émis depuis le 18 décembre 1986 sont délivrés pour une période maximale de cinq ans.

Ces permis de même que les permis réguliers de transport maritime et de courtage en camionnage en vrac peuvent être renouvelés si une demande à cette fin est introduite avant leur expiration.

La Commission des transports perçoit les droits afférents aux permis de taxi spécialisé restreint.

### **La cession de système de transport**

La Commission peut transférer un permis régi par la *Loi sur les transports* ou par la *Loi sur le transport par taxi*. La Commission peut aussi maintenir, modifier ou révoquer tout permis concerné lorsqu'une personne ou une société acquiert ou se propose d'acquérir, directement ou indirectement un intérêt dans l'entreprise d'un titulaire de permis. Toutefois, dans le secteur du transport par taxi, nul ne peut être titulaire directement ou indirectement de plus de 20 permis de taxi.

Par ailleurs, les permis régis par la *Loi sur le camionnage* sont incessibles. Cependant, la Loi prévoit que dans certaines circonstances, une personne autre que le titulaire peut exploiter temporairement le permis d'un titulaire sur paiement des droits prescrits.

#### **1.4.2 La tarification**

### **L'obligation de se conformer à la tarification en vigueur**

Un transporteur régi par la *Loi sur les transports* ou par la *Loi sur le transport par taxi* doit réclamer un taux conforme à celui qui est applicable.

<sup>2</sup> Sous réserve de certaines dispositions de l'article 8 et des règlements d'application de l'article 9 de la *Loi de 1987 sur les transports routiers*, l'office provincial peut délivrer la licence d'exploitation dans la province aux mêmes conditions et selon les mêmes modalités que s'il s'agissait d'une entreprise de camionnage locale. Pour cette raison, le cas échéant, les termes licence et permis sont synonymes.

<sup>3</sup> Les permis de courtage sont délivrés pour une période de deux ans. Les permis de camionnage en vrac expirent le 30 juin de chaque année.

Les taux et tarifs font l'objet de la procédure de fixation ou de celle de dépôt.

Les conducteurs bénévoles, agissant dans le cadre d'une initiative de bienfaisance soutenue par un organisme humanitaire reconnu, peuvent être rémunérés pour couvrir les frais d'utilisation d'une automobile. Cette rémunération ne doit pas excéder le tarif maximum fixé par la Commission

#### ***1.4.3 Les sanctions administratives***

La Commission peut, de son propre chef ou sur demande du ministre des Transports ou d'une autorité municipale ou d'une personne intéressée, modifier, suspendre ou révoquer le permis d'un transporteur.

Les sanctions sont prévues, selon le cas, par la *Loi sur les transports*, la *Loi sur le transport par taxi* et la *Loi sur le camionnage*.



## Chapitre 2 L'organisation

### 2.1 L'organisme décisionnel

#### Les membres

La Commission des transports du Québec est formée de neuf membres dont un président et deux vice-présidents nommés par le gouvernement. Le président, monsieur Louis Gravel, tient bureau à Montréal. La vice-présidence est assumée par Me Jean Giroux au bureau de Québec et par monsieur Pierre Gimaiël au bureau de Montréal.

Messieurs Daniel Lapointe, Michel Paquet et Me Pierre Nadeau sont rattachés au bureau de Québec. Me Michel Doré ainsi que madame Louise G. Bergeron et Me Yota Mikelis sont rattachés au bureau de Montréal.

Toutefois, les membres peuvent siéger alternativement à Québec et Montréal de même qu'à d'autres endroits, indépendamment de leur lieu d'assignation. Les membres entendent généralement les affaires contestées et celles nécessitant une preuve d'urgence.

#### Les fonctionnaires désignés

Le ministre des Transports a désigné, après consultation du président, 14 fonctionnaires de la Commission, pour entendre et décider de certaines affaires non contestées. Les personnes désignées sont les suivantes :

##### Bureau de Montréal

Louise Blanchet  
Johanne Clermont  
Jean-Yves Doré  
Mireille Larose  
Maurice Leroux  
Ginette Morin  
Johanne Proteau  
Pierjan Thibeault

##### Bureau de Québec

Carole Bourgeois  
France Janvier  
Gaétan Lachance  
Johanne Lachance  
Réjean Lafond  
Hélène Rossignol

### 2.2 La structure administrative

La structure administrative supérieure de l'organisme a été modifiée et approuvée par le Conseil du trésor le 29 mai 1996. L'organigramme apparaissant à la page 21 illustre cette nouvelle structure.

#### Le bureau du président

Le président est responsable de l'administration de la Commission. Il est également responsable de l'assignation des membres, de la distribution des causes et de la tenue des séances. À l'égard des mem-

bres, le président a les mêmes pouvoirs et attributions que ceux dévolus au juge en chef de la Cour du Québec en ces semblables matières.

La **Direction de la coordination et de la vérification** coordonne les tâches administratives du bureau du président ainsi que celles reliées à la vérification. Elle assure l'évaluation et le suivi de grands dossiers spécifiques afin d'orienter la prise de décisions. Elle représente la Commission sur divers comités interministériels et provinciaux. Elle effectue des vérifications opérationnelles et financières afin d'assurer une application adéquate des lois, règlements, ordonnances et procédures.

La **Direction des services juridiques et secrétariat** établit les principes directeurs découlant de l'application des lois et décrets. Elle planifie et coordonne tout le support juridique auprès du président et des directions. Elle organise toutes les activités de recherche et de formation en matière juridique. Elle assure la préparation et le suivi des assemblées plénières et effectue diverses opérations relatives à la tenue des audiences publiques, des séances et des auditions en pratique. Cette direction représente également la Commission devant les autres tribunaux.

La **Direction des services à la gestion** propose des politiques et procédures administratives en matière de ressources humaines, financières et matérielles. Elle fournit à l'ensemble des unités administratives de la Commission, les services d'expertise, d'assistance et de conseil dans ces domaines. Elle gère les activités reliées à la planification et au suivi budgétaire et financier ainsi que les activités d'acquisition de biens et de services. Elle assiste les gestionnaires de la Commission dans les domaines de la dotation des emplois, du développement des ressources et des relations de travail. Elle administre le service de paie de même que le contrôle de l'assiduité.

La **Direction de l'inspection, des études et des communications** voit à l'élaboration et au suivi des orientations stratégiques et produit des études dans le cadre de la réorganisation administrative de l'État. Elle réalise diverses inspections et vérifications à la demande de la Commission et traite les plaintes du public. Elle assure la planification et le suivi du dossier relatif à la vérification des taximètres au Québec. Cette direction est également chargée du programme d'amélioration continue de la qualité. Elle réalise des études de nature statistique ou socio-économique. Elle produit et gère la documentation relative au contenu

géographique des permis de transport et assiste le personnel de la Commission en cette matière. Cette direction est aussi responsable de concevoir et réaliser des activités et outils de communication visant à informer la clientèle et promouvoir les services offerts. Elle conseille et supporte les différentes unités administratives en matière de communication.

La **Direction des technologies de l'information** assure la conception, le développement, l'implantation et l'entretien des systèmes de gestion et d'information. Elle réalise des activités d'exploitation de systèmes, de normalisation et d'orientation en matière de technologie de l'information et exécute toutes les activités qui ont trait au domaine de la micro-informatique.

La **Direction des opérations** dispense des services opérationnels dans les secteurs de la compétence de la Commission, soit : le camionnage, le camionnage en vrac, le transport par taxi, le transport par autobus, le transport maritime ainsi que le transport ferroviaire. Elle reçoit, analyse et traite toutes les demandes introduites à la Commission. Elle assure ensuite l'instruction des affaires devant la Commission et rend des décisions pour les demandes non contestées. Elle contrôle les conditions d'émission, de détention, d'exploitation et de renouvellement des permis et des licences. En matière de taximètre, elle gère l'information relative aux mandataires, aux vérificateurs et aux contrevenants. Elle est également responsable de l'accueil de la clientèle et de la diffusion de renseignements.

## 2.3 Les ressources humaines

Graphique 1

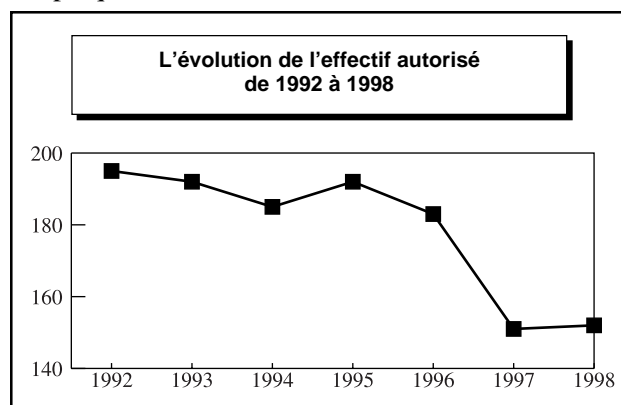


Tableau 1

### L'effectif autorisé

	Au 1997-03-31	Au 1998-03-31
Membres	9	9
Cadres supérieurs	4	4
Cadres intermédiaires	4	2
Professionnels	24	25
Personnel de bureau techniciens et assimilés	99	88
Postes vacants	6	19
<b>Total de l'effectif régulier</b>	<b>146</b>	<b>147</b>
Effectif occasionnel	5	5
<b>Total de l'effectif autorisé *</b>	<b>151</b>	<b>152</b>

\* Effectif autorisé par le Conseil du trésor

Tableau 2

### L'effectif utilisé 1997-1998\*\*

	Hommes	Femmes	Total
Membres	6,8	2,1	8,9
Cadres supérieurs	4,2	—	4,2
Cadres intermédiaires	1,2	1,0	2,2
Professionnels	15,5	7,1	22,6
Personnel de bureau techniciens et assimilés	16,9	71,4	88,3
Ouvrier	0,1	—	0,1
<b>Total de l'effectif régulier</b>	<b>44,7</b>	<b>81,6</b>	<b>126,3</b>
Effectif occasionnel	0,6	2,9	3,5
<b>Total de l'effectif utilisé</b>	<b>45,3</b>	<b>84,5</b>	<b>129,8</b>

\*\* Effectif comptabilisé en unité ETC (261 jrs/année)

## 2.4 Les ressources budgétaires pour l'exercice financier 1997-1998

Tableau 3

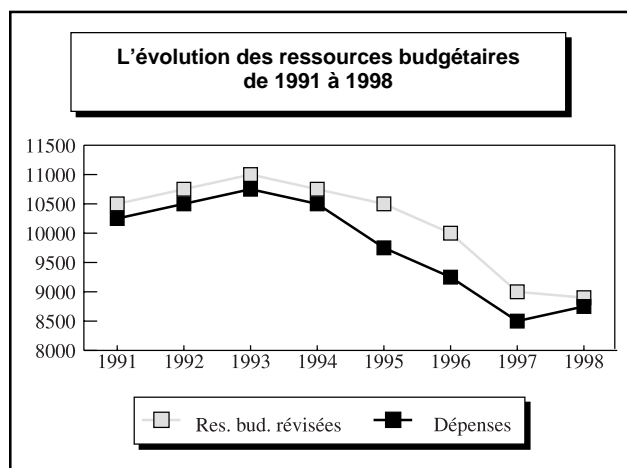
### Les ressources budgétaires

Supercatégorie et catégorie	Budget détaillé 1997-1998	Gel	Dépenses au 1998-03-31
<b>Rémunération</b>			
Traitement	6 179 700 \$	3 387 \$ <sup>1</sup>	6 191 260 \$
Autres rémunérations	255 200 \$		117 049 \$
<b>Total</b>	<b>6 434 900 \$</b>		<b>6 308 309 \$</b>
<b>Fonctionnement</b>			
Services de transport et de communication	796 600 \$		595 671 \$
Services professionnels, administratifs et autres	269 500 \$		341 795 \$
Entretien et réparation	115 000 \$		91 436 \$
Loyers	1 068 500 \$	6 464 \$ <sup>2</sup>	866 708 \$
Fournitures et approvisionnements	95 000 \$		84 380 \$
Matériel et équipement	53 200 \$		57 937 \$
Autres dépenses	600 \$		854 \$
<b>Total</b>	<b>2 398 400 \$</b>		<b>2 038 781 \$</b>
<b>Capital</b>			
Matériel et équipement	20 400 \$		392 403 \$
<b>Total</b>	<b>20 400 \$</b>		<b>392 403 \$</b>
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>8 853 700 \$</b>	<b>9 851 \$</b>	<b>8 739 493 \$</b>

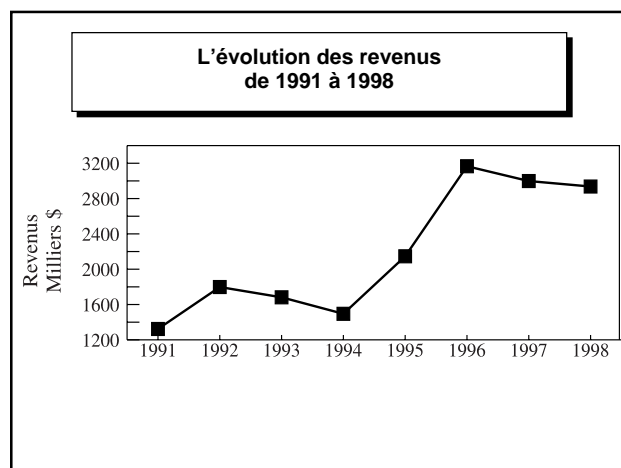
1. Gel de crédit suite à une remise de la CSST (3 387 \$).

2. Gel de crédit correspondant à la ristourne de la Société immobilière du Québec (6 464 \$).

Graphique 2



Graphique 3



## **2.5 Le fonctionnement**

Le texte suivant résume essentiellement les grandes lignes des dispositions législatives et réglementaires concernant le fonctionnement de la Commission pendant l'année 1997-1998. Pour une interprétation légale, il est suggéré de se référer aux textes des lois et règlements dont il est fait mention et pour lesquels les coordonnées apparaissent à l'annexe I.

### ***2.5.1 Le déroulement des affaires dans les secteurs autres que le camionnage***

Les demandes qui sont régies par la *Loi sur les transports* et les règlements qui en découlent sont introduites en vertu des dispositions des Règles de pratique et de régie interne de la Commission des transports du Québec. Elles sont introduites selon la procédure ordinaire ou les procédures particulières et accompagnées des frais prescrits, le cas échéant.

Toutefois, les demandes concernant les mouvements extraprovinciaux de transport de matières en vrac sont régies en partie par la *Loi de 1987 sur les transports routiers*. Celle-ci adopte, par incorporation, certaines conditions et modalités de la *Loi sur les transports* et du Règlement sur le camionnage en vrac. Suivant les dispositions de la loi fédérale susmentionnée, ces demandes ne font plus l'objet d'une publication.

Les affaires relatives au secteur du taxi sont régies par la *Loi sur le transport par taxi* et ses règlements d'application, mais sont assujetties, par renvoi, aux dispositions des règles de pratique mentionnées plus haut.

### **L'introduction des affaires**

#### ***La procédure ordinaire***

Cette procédure peut être utilisée pour toutes les demandes à l'exception des demandes de permis temporaire, ainsi que des demandes relatives au courtage en vrac. La demande introduite selon cette procédure est publiée par la Commission dans un quotidien.

Une personne peut, dans les 21 jours de la publication, produire une opposition ou une intervention. Pour être recevable, une opposition ou une intervention doit être accompagnée des frais prescrits et avoir été signifiée au demandeur.

#### **Les procédures particulières**

##### ***Les demandes publiées***

Cette procédure peut être utilisée pour les demandes de permis spéciaux, de transfert de permis, de maintien de permis dans le cas d'acquisition d'intérêts dans une entreprise de transport, de fixation de taux et

tarifs et dans certains cas, de renouvellement de permis et d'autorisation de suppression partielle de services, autre que de transport par autobus. La demande introduite selon cette procédure fait l'objet d'une publication, par la Commission, dans un quotidien. Une personne peut, dans les 10 jours de la publication de la demande, produire une opposition ou une intervention.

Les demandes de modification d'horaire, de parcours ou de fréquence des services de transport par autobus et d'autorisation de suppression de services par autobus faisant l'objet d'une publication sont accompagnées ou suivies d'un affichage de 10 jours consécutifs dans tous les véhicules du transporteur touchés par ces changements.

La publication et les affiches indiquent toutefois que tout intéressé peut produire une opposition ou une intervention dans les 21 jours qui suivent le dernier jour d'affichage.

##### ***Les demandes non publiées***

Aucune publication n'est requise pour certaines demandes puisqu'elles se situent dans un contexte particulier. Il s'agit entre autres de demandes de permis temporaire délivré dans un cas d'urgence exceptionnelle et imprévisible, de permis de transport par autobus d'une durée inférieure à 60 jours, d'autorisation de suppression totale de services autres que de transport par autobus, de permis spécial de camionnage en vrac, de permis de location en forêt.

##### ***Les règles particulières***

Les demandes de permis de courtage en camionnage en vrac ou de renouvellement (dans certains cas) de ces permis ainsi que les dépôts de taux et tarifs, de contrats forestiers et de prévisions budgétaires sont assujettis à certaines règles particulières.

##### ***La Commission de son propre chef***

Dans le cas où la Commission se propose de considérer une affaire de sa propre initiative, elle en donne avis dans un quotidien. Toute personne intéressée peut, dans le délai indiqué, faire connaître son intention d'être entendue. Si la Commission se propose de modifier, suspendre ou révoquer un permis de son propre chef, elle doit aussi signifier au titulaire l'avis publié.

##### **L'instruction des affaires**

Lorsqu'il n'y a ni opposition ni intervention, une demande est considérée et décidée en séance. Dans le cas où il y a opposition ou intervention, la Commission ne peut rendre une décision dans une demande introduite selon la procédure ordinaire qu'après avoir appelé les parties en audience et leur avoir permis de se faire entendre.

Avant de refuser en tout ou en partie une demande non contestée, la Commission doit donner au demandeur l'occasion de se faire entendre. Toutefois, cette obligation n'a pas cours dans les cas de demande d'autorisation de suppression totale de services autres que de transport par autobus, de permis spécial et de permis temporaire.

La Commission, en division de pratique, peut statuer sur toute procédure préliminaire interlocutoire ou incidente.

### **Révision**

La demande en révision est introduite en division de pratique dans les 30 jours de la date à laquelle la décision de la Commission a pris effet. Lorsque la division de pratique permet qu'une décision fasse l'objet d'une révision, cette permission suspend l'exécution de la décision, à moins que, dans un cas d'urgence particulière, l'exécution provisoire soit accordée.

### **Appel**

Les décisions rendues dans le cadre de la *Loi sur les transports* et de la *Loi sur le transport par taxi* sont susceptibles d'appel, avec la permission d'un juge de la Cour d'appel, lorsqu'il s'agit d'une question de droit qui, suivant son opinion, devrait être soumise à cette cour.

#### **2.5.2 Le déroulement des affaires dans le secteur camionnage**

##### **Les affaires relatives au camionnage extraprovincial et intraprovincial**

Les demandes se rapportant au camionnage extraprovincial et intraprovincial sont régies suivant les dispositions de la *Loi de 1987 sur les transports routiers* et du Règlement sur la délivrance des licences d'entreprises de camionnage extraprovinciales et, par référence, à la *Loi sur le camionnage* et ses règlements d'application.

##### **Les affaires relatives au camionnage local**

Les demandes se rapportant au camionnage local sont régies par la *Loi sur le camionnage*, et selon les dispositions des règlements qui en découlent.

##### **L'introduction des affaires**

##### **La procédure avec publication**

Les demandes de licence de camionnage intraprovinciale ou de permis de camionnage local sont introduites au moyen du formulaire prescrit par la Commission et doivent être accompagnées des frais prescrits. Après que la Société de l'assurance auto-

mobile du Québec ait attesté de la sécurité du transporteur, la Commission publie, dans un quotidien, un avis à l'effet d'accorder cette demande et d'offrir la possibilité, pour toute personne intéressée, de s'opposer à cet avis dans les 21 jours de la publication.

Une opposition doit être déposée à la Commission dans le délai prescrit, être motivée, assermentée et accompagnée des frais et de la preuve de signification au demandeur.

### **La procédure sans publication**

Les demandes de licence de camionnage extraprovinciale de permis local ou de licence de camionnage intraprovinciale pour certains groupes de biens n'ont pas à être publiées.

Cette procédure s'applique également aux demandes de permis au voyage, aux demandes de service de camionnage en sous-traitance et aux demandes de permis temporaire pour répondre à une situation d'urgence.

### **L'instruction des affaires**

Les demandes, lorsque non opposées, sont référées à la Commission siégeant en séance pour décision. Dans le cadre de l'article 62 de la *Loi sur le camionnage* et l'article 17.8 de la *Loi sur les transports*, le ministre des Transports a désigné des fonctionnaires pour décider des affaires non contestées relatives au camionnage.

Lorsqu'une demande rencontre une opposition, la Commission, lors d'une audition, juge de la recevabilité de l'opposition. Si la Commission décide de tenir une audience publique, celle-ci doit être tenue dans les 60 jours de l'expiration du délai d'opposition.

Les décisions rendues dans le cadre de la *Loi sur le camionnage* ont effet à compter de la date de leur signature ou, dans le cas de suspension ou révocation de permis, à compter de leur signification ou à toute autre date ultérieure qui y est fixée.

### **Droits d'exploitation**

Depuis janvier 1994, tous les titulaires de permis ou licence sont tenus de produire un rapport d'exploitation et de payer un droit annuel d'exploitation. La perception de ces droits est échelonnée sur une période de 10 mois.

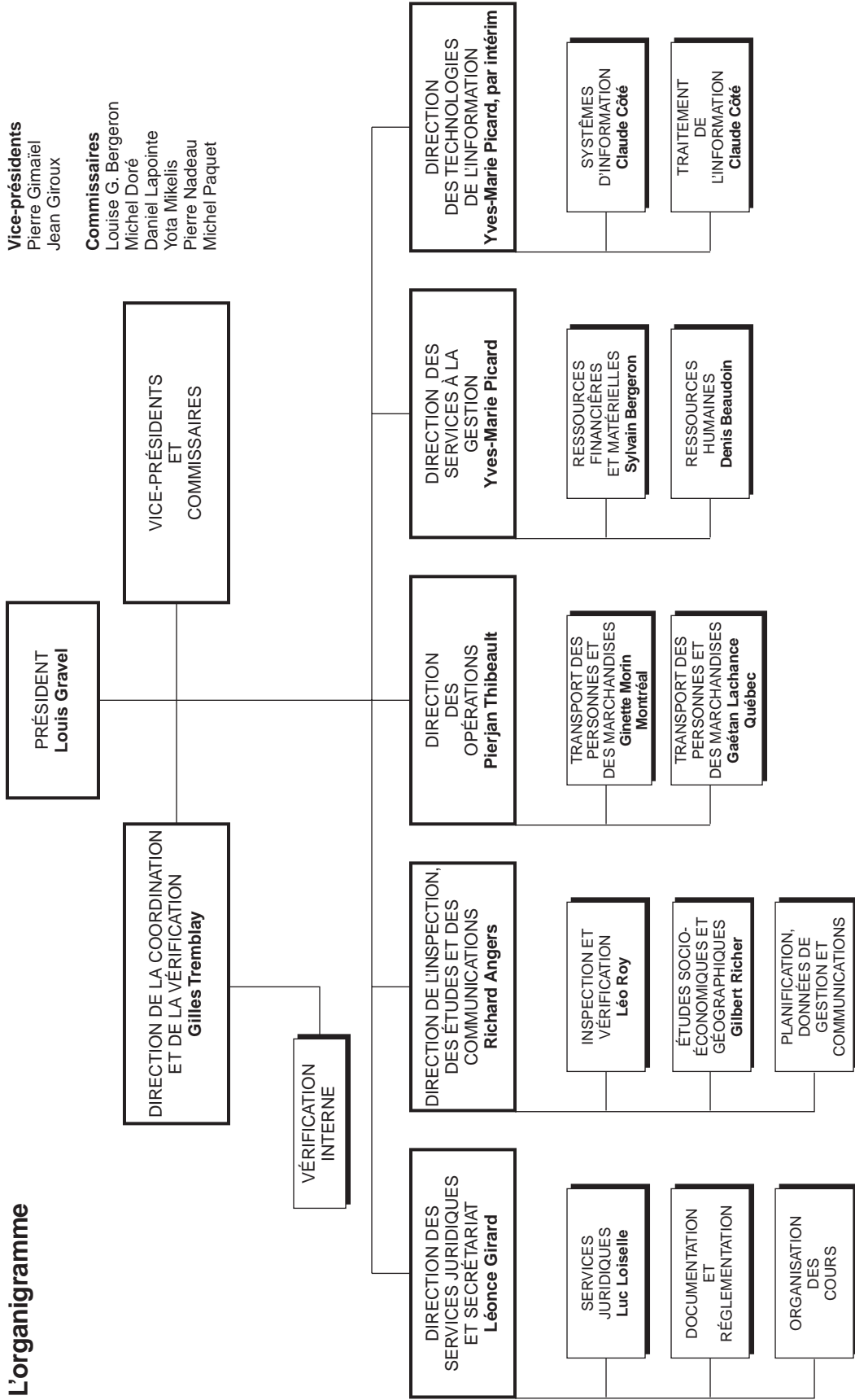
### **Appel**

Les décisions sont susceptibles d'appel, avec permission d'un juge de la Cour d'appel, lorsqu'il s'agit d'une question de droit qui, suivant son opinion, devrait être soumise à cette cour.

## **2.6 L'accès du public aux dossiers**

Le public peut avoir accès, pendant les heures habituelles d'ouverture des bureaux, aux dossiers de la Commission. Cependant, les documents confidentiels, identifiés par règlements, ne sont accessibles que dans la mesure prévue par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Le public peut obtenir des photocopies de documents faisant partie des dossiers de la Commission ou obtenir des cassettes d'enregistrement des audiences moyennant le paiement des frais prescrits.



## Chapitre 3 Les réalisations et les orientations

### 3.1 Les réalisations

Tout au long de l'année, la Commission a traité les affaires qui lui ont été soumises et géré les permis des différents secteurs de transport sous sa juridiction. Ainsi, la Commission a entendu 8 594 affaires et rendu 8 645 décisions et constats. La durée moyenne de traitement des demandes principales s'établit à 16,8 jours ouvrables.

Au 31 mars 1998, l'ensemble des six secteurs de transport rémunéré régis par la Commission comptait 26 935 transporteurs détenant un total de 43 839 permis. Le détail de ces statistiques apparaît au chapitre 4.

Dans le secteur taxi, la Commission a tenu une série d'audiences dans différentes villes de la province portant sur les frais d'utilisation d'une automobile pour le transport bénévole. La Commission a fixé ces frais à 0,29 \$ du kilomètre par rapport à 0,24 \$ auparavant. D'autres audiences ont été tenues dans le but de réviser notamment les tarifs réguliers du taxi et le nombre maximum d'automobiles correspondant au nombre maximum de limousines et de limousines de grand luxe effectivement exploitées entre le 31 mars 1995 et le 31 mars 1997.

D'autre part, les services administratifs ont poursuivi l'évaluation de dossiers de transporteurs considérés comme dangereux pour la sécurité publique. Les dossiers de quatre transporteurs provenaient du secteur vrac; deux autres provenaient du secteur taxi et un dernier provenait du secteur autobus. Quatre de ces évaluations ont conduit à des sanctions après avoir été soumises à la Commission.

Relativement au service à la clientèle, la Commission a instauré un numéro sans frais pour ainsi permettre aux transporteurs de la rejoindre plus facilement. Le système téléphonique de la Commission a été revu et comprend maintenant un système de réponse vocale interactive. Ce système permet de dégager les préposées aux renseignements de certaines questions répétitives, elles peuvent ainsi mieux répondre aux questions plus complexes. De plus, dans le cadre de son « Guichet unique », la Commission peut désormais percevoir certaines amendes au nom du ministère de la Justice.

Le décret 1488-96 du Gouvernement du Québec sur les politiques relatives à la gestion des titulaires d'un emploi supérieur oblige les dirigeants d'organisme à appliquer un régime de reddition de comptes à

leurs collaborateurs. La Commission s'est donc dotée d'un tel régime suite aux travaux d'un comité formé à cet effet et il est dorénavant appliqué pour l'évaluation des commissaires.

La Commission a participé activement aux travaux de développement du nouvel encadrement du transport routier avec ses partenaires que sont le ministère des Transports et la Société de l'assurance automobile du Québec.

La Commission a également élaboré de nouvelles règles de procédure et de régie interne dans le cadre des nouvelles orientations de la *Loi sur la justice administrative*.

Les travaux d'adaptation des systèmes informatiques à l'an 2000 ont été amorcés et devraient être complétés en cours d'année.

Toutes ces activités ont été réalisées alors que la Commission voyait 14 de ses employés se prévaloir du programme de départ volontaire offert dans la fonction publique. Cela représentait environ 9 % de l'effectif total de la Commission. Un effort particulier a aussi été fourni dans la formation du personnel.

Finalement, la Commission a fêté ses 25 ans d'existence en février dernier. Différentes activités ont eu lieu pour souligner cet événement.

### 3.2 Les orientations

L'entrée en vigueur de la *Loi sur la justice administrative* affectera les façons de faire à la Commission. Il nous faudra revoir et adapter les règles de procédure et de régie interne afin de supporter cette nouvelle réalité.

La mise en place d'un nouvel encadrement du transport routier en 1998 aura un impact majeur sur la Commission sur plusieurs plans. D'abord sur le plan des opérations, la clientèle de la Commission passera de 26 935 à plus de 60 000, soit plus du double. Des aménagements seront nécessaires tant du côté du personnel de la Commission que du côté des espaces physiques requis pour accueillir les transporteurs. Le rôle de la Commission sera passablement modifié pour les secteurs de transport visés soit le camionnage, le camionnage en vrac et l'autobus. Il évoluera de régulateur économique vers celui d'agent de surveillance et de contrôle puisque le nouvel encadrement met l'accent sur la sécurité routière et la protection du patrimoine routier. La Commission aura la responsabilité de sanctionner les transporteurs délinquants.

Par ailleurs, la Commission étudie la possibilité d'accepter la responsabilité de l'émission de certains permis spéciaux émis par le ministère des Transports.

La Commission élargira la gamme de services qu'elle offre à sa clientèle. Ainsi, la Commission pourrait, à titre de mandataire de la SAAQ, proposer un service d'immatriculation aux transporteurs.

Au niveau opérationnel, la Commission entend poursuivre ses activités régulières puisque deux secteurs de transport ne sont pas touchés par le nouvel encadrement, le maritime et le taxi tandis que le vrac et l'autobus continuent d'être réglementés en partie. Il y aura d'ailleurs renouvellement des permis de courtage de camionnage en vrac en cours d'année.



## Chapitre 4 Les statistiques administratives

### 4.1 Les titulaires, les permis et licences

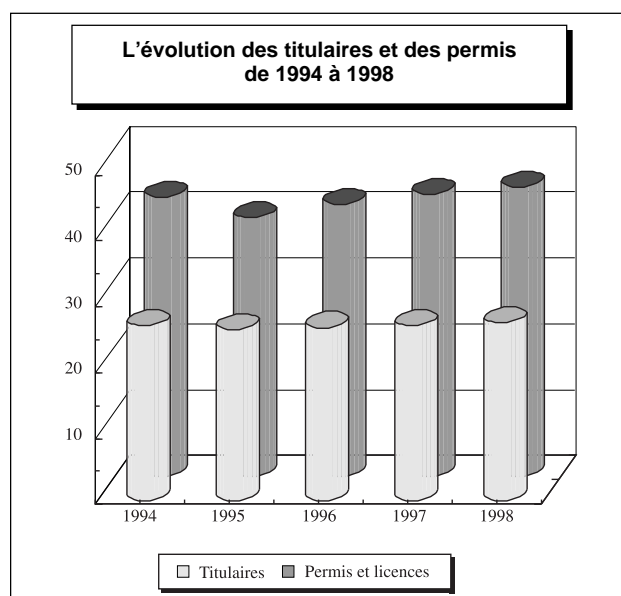
#### 4.1.1 Les titulaires, les permis et licences par secteur d'activité

Secteur d'activité	Titulaires <sup>1</sup>	Permis
Transport par autobus	473	1 315
Transport par taxi	6 557	8 437
Camionnage	11 521	16 815
Camionnage en vrac et courtage en transport	8 315	17 154
Transport maritime	58	107
Ferroviaire <sup>2</sup>	11	11
<b>Total</b>	<b>26 935</b>	<b>43 839</b>

1 Pour un secteur d'activité donné, un titulaire n'est compté qu'une fois même s'il détient plusieurs types de permis ou des permis d'un type donné dans plus d'une région ou agglomération.

2 Délivrance de certificats d'aptitude

Graphique 4



#### 4.1.2 Les titulaires et les permis de transport de matières en vrac selon les régions et les permis de courtage

Régions	Titulaires <sup>1</sup>	Permis	Reconnaisances de corporations régionales	Permis de zone
1	509	769	—	8
2	536	768	1	6
3	1 212	1 768	1	17
4	538	761	1	8
5	612	765	1	9
6	1 497	1 976	1	19
7	562	734	—	5
8	567	783	—	8
9	210	316	—	6
10	780	1 075	—	3
11	—	—	—	—
<b>Sous-total</b>	<b>6 918</b>	<b>9 715</b>	<b>5</b>	<b>89</b>
Extraprovincial (licence)	1 994	6 520	—	—
Location en forêt	38	38	—	—
Spécial	581	787	—	—
<b>Total réel</b>	<b>8 230</b>	<b>17 060</b>	<b>5</b>	<b>89</b>
Bureau de Montréal	4 728	9 615	2	44
Bureau de Québec	3 502	7 445	3	45

1 Pour un secteur d'activité donné, un titulaire n'est compté qu'une fois même s'il détient plusieurs types de permis ou des permis d'un type donné dans plus d'une région ou agglomération.

### 4.1.3 Les titulaires, les permis et les licences de camionnage selon le territoire d'origine du titulaire et selon les lois provinciales et fédérale

Territoire	Nombre de titulaires <sup>1</sup>						Nombre de permis (licences)					
	Extra-provincial	Intra-provincial	Local	Autor. temp. <sup>2</sup>	Sous-traitance	Total réel	Extra-provincial	Intra-provincial	Local	Autor. temp. <sup>2</sup>	Sous-traitance	Total réel
Québec	3 951	3 697	3 332	6	1 375	8 165	4 016	3 784	3 368	6	1 375	12 549
Ontario	1 334	398	9	—	34	1 363	1 434	400	9	—	34	1 877
Nouveau-Brunswick	211	75	—	—	13	218	253	76	—	—	13	342
Nouvelle-Écosse	98	15	—	—	11	108	131	15	—	—	11	157
Île-du-Prince-Édouard	38	4	—	—	2	38	47	4	—	—	2	53
Terre-Neuve	18	4	—	—	1	19	23	4	—	—	1	28
Alberta	96	8	—	—	1	96	102	8	—	—	1	111
Saskatchewan	55	2	—	—	—	55	58	2	—	—	—	60
Manitoba	72	11	—	—	2	74	76	11	—	—	2	89
Colombie-Britannique	60	8	1	—	—	61	63	8	1	—	—	72
Territoires du Nord-Ouest	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Yukon	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
États-Unis	1 319	75	1	—	15	1 324	1 386	75	1	—	15	1 477
Mexique	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Total réel</b>	<b>7 252</b>	<b>4 297</b>	<b>3 343</b>	<b>6</b>	<b>1 454</b>	<b>11 521</b>	<b>7 589</b>	<b>4 387</b>	<b>3 379</b>	<b>6</b>	<b>1 454</b>	<b>16 815</b>

1 Pour un secteur d'activité donné, un titulaire n'est compté qu'une fois même s'il détient plusieurs types de permis ou des permis d'un type donné dans plus d'une région ou agglomération.

2 Autorisation temporaire

### 4.1.4 Les titulaires, les permis et licences de camionnage par catégorie selon les lois provinciales et fédérale

	Nombre de titulaires <sup>1</sup>				Nombre de permis (licences)			
	Extra-provincial	Intra-provincial	Local	Total réel	Extra-provincial	Intra-provincial	Local	Total réel
Transport général public	7 202	4 276	3 306	10 622	7 263	4 289	3 312	14 864
Transport particulier / camionnage en sous-traitance	—	—	—	1 454	—	—	—	1 454
Transport particulier / tirage de remorques et semi-remorques	15	16	16	33	15	18	16	49
Transport particulier / à titre principal	53	16	24	88	62	23	25	110
Transport par une filiale	8	7	1	11	9	7	1	17
Exploitation en corridor	228	—	—	228	230	—	—	230
Autorisation d'exploiter temporairement	—	—	—	6	—	—	—	6
Privilège vrac	10	50	25	78	10	50	25	85
<b>Total réel</b>	<b>7 252</b>	<b>4 297</b>	<b>3 343</b>	<b>11 523</b>	<b>7 589</b>	<b>4 387</b>	<b>3 379</b>	<b>16 815</b>

1 Pour un secteur d'activité donné, un titulaire n'est compté qu'une fois même s'il détient plusieurs types de permis ou des permis d'un type donné dans plus d'une région ou agglomération.

#### 4.1.5 Les titulaires et les permis de transport par taxi

Agglomérations	Titulaires <sup>1</sup>	Permis	Ligues de taxi
1 - Boucherville	17	17	dossier actif
2 - Longueuil	294	343	dossier actif
3 - Candiac - La Prairie	10	15	dossier actif
4 - Cowansville	8	14	dossier actif
5 - Est de Montréal	280	328	dossier actif
6 - Joliette	29	32	dossier actif
7 - Lachute	13	14	dossier actif
8 - Laval	174	210	dossier actif
9 - Matane *	14	14	dossier actif
10 - Mont-Joli *	10	10	dossier actif
11 - Montréal	3 105	3 884	dossier actif
12 - Ouest de Montréal	243	265	dossier actif
13 - Rivière-du-Loup *	6	15	dossier actif
14 - Saint-Eustache	37	38	dossier actif
15 - Saint-Jérôme	45	46	dossier actif
16 - Sorel	40	44	dossier actif
17 - Terrebonne	32	33	dossier actif
18 - Thetford Mines *	5	8	dossier actif
19 - Victoriaville *	23	25	dossier actif
20 - Alma *	5	17	dossier actif
21 - Côte-Nord *	27	27	dossier actif
22 - Beauharnois	4	7	dossier actif
23 - Beloeil	20	20	dossier actif
24 - Saint-Bruno	14	14	dossier actif
25 - Charlesbourg *	38	38	dossier actif
26 - Châteauguay	45	50	dossier actif
27 - La Baie *	4	11	dossier actif
28 - Dolbeau - Mistassini *	3	9	dossier actif
29 - Drummondville *	34	35	dossier actif
30 - Est du Québec *	51	51	dossier actif
31 - Gaspé *	5	14	dossier inactif
32 - Repentigny	23	24	dossier actif
33 - Granby	44	47	dossier actif
34 - Hull	9	84	dossier actif
35 - Lévis - Lauzon *	48	49	dossier actif
36 - Québec *	384	435	dossier actif
37 - Rimouski *	44	45	dossier actif
38 - Sainte-Foy - Sillery *	72	100	dossier actif
39 - Saint-Hyacinthe	36	36	dossier actif
40 - Trois-Rivières *	77	81	dossier actif
41 - Saint-Jean	40	48	dossier actif
42 - Shawinigan *	16	33	dossier actif
43 - Sherbrooke	76	76	dossier actif
44 - Valleyfield	35	36	dossier actif
45 - Amos *	10	16	dossier actif
46 - Chibougamau *	11	11	dossier actif
47 - Matagami *	1	3	dossier actif
48 - Rouyn-Noranda *	43	47	dossier actif
49 - Val-d'Or *	31	35	dossier actif
50 - La Tuque *	4	13	dossier actif
51 - Ouest du Saguenay *	29	30	dossier actif
52 - Saguenay *	35	38	dossier actif
53 - Sept-Îles *	32	41	dossier actif
54 - Sainte-Thérèse	36	36	dossier actif
55 - Gatineau	9	38	dossier actif
56 - Le Gardeur	8	13	dossier actif
57 - Vaudreuil	20	21	dossier actif
<b>Agglomérations - Sous-total</b>	<b>5 776</b>	<b>7 084</b>	
<b>Régions</b>	<b>537</b>	<b>797</b>	
<b>Permis spécialisés</b>	<b>275</b>	<b>556</b>	
<b>Total réel</b>	<b>6 557</b>	<b>8 437</b>	

\* Ces agglomérations sont régies par le bureau de Québec

1 Pour un secteur d'activité donné, un titulaire n'est compté qu'une fois même s'il détient plusieurs types de permis ou des permis d'un type donné dans plus d'une région ou agglomération.

#### 4.1.6 Les titulaires et les permis de transport par autobus

Catégorie de permis	Titulaires <sup>1</sup>			Permis		
	Bureau de Montréal	Bureau de Québec	Total	Bureau de Montréal	Bureau de Québec	Total
Transport urbain	19	17	36	22	19	41
Transport interurbain	27	40	67	102	79	181
Transport aéroportuaire	9	10	19	33	13	46
Transport touristique	5	34	39	13	64	77
Transport scolaire	55	73	128	71	112	183
Transport par abonnement	57	95	152	70	128	198
Transport nolisé	107	188	295	205	360	565
Transport expérimental	—	—	—	—	—	—
Location	8	16	24	8	16	24
<b>Total réel</b>	<b>182</b>	<b>291</b>	<b>473</b>	<b>524</b>	<b>791</b>	<b>1 315</b>

1 Pour un secteur d'activité donné, un titulaire n'est compté qu'une fois même s'il détient plusieurs types de permis.

#### 4.1.7 Les titulaires et les permis de transport maritime

Service	Titulaires <sup>1</sup>	Permis
Passagers	30	39
Traversiers	20	20
Marchandises générales	12	12
Marchandises en vrac	6	6
Charte-partie	23	30
<b>Total réel</b>	<b>58</b>	<b>107</b>

1 Pour un secteur d'activité donné, un titulaire n'est compté qu'une fois même s'il détient plusieurs types de permis.

## 4.2 Les affaires introduites

### 4.2.1 Le sommaire

Demandes introductives et constats	7 986
Demandes incidentes	83
Affaires introduites par la Commission de sa propre initiative	413
<b>Sous-total</b>	<b>8 482</b>
Interventions	144
Oppositions	230
<b>Sous-total</b>	<b>374</b>
<b>Total</b>	<b>8 856</b>

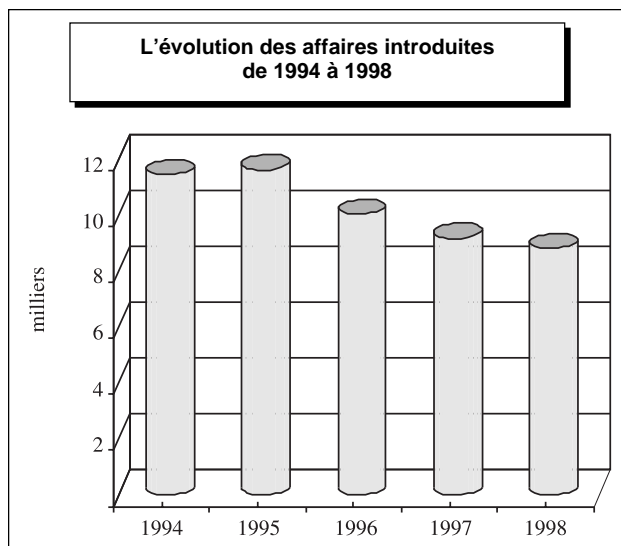
### 4.2.2 Les affaires introduites suivant la procédure de publication

À la suite d'une publication	3 425
Sans publication	5 057
<b>Total</b>	<b>8 482</b>

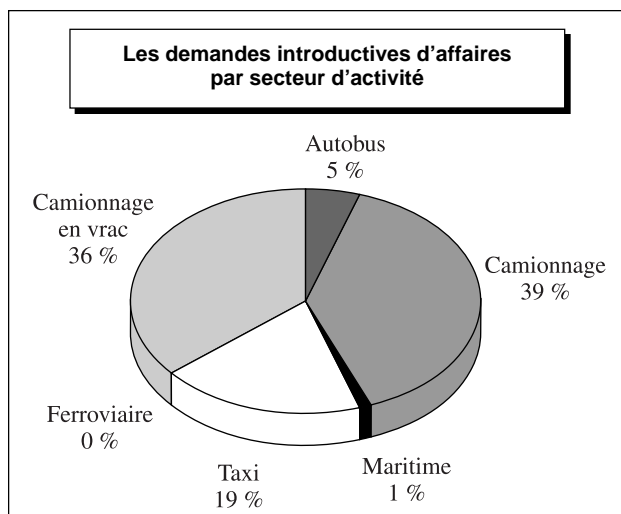
### 4.2.3 Les demandes introductives d'affaires et les constats par secteur d'activité

Secteur d'activité	Demandes introductives et constats	
Autobus	380	4,8 %
Camionnage	3 164	39,5 %
Maritime	46	0,6 %
Taxi	1 502	18,8 %
Ferroviaire	4	0,1 %
Camionnage en vrac	2 890	36,2 %
<b>Total</b>	<b>7 986</b>	<b>100,0 %</b>

Graphique 5



Graphique 6



### 4.3 Les affaires considérées

#### 4.3.1 Les affaires entendues par secteur d'activité

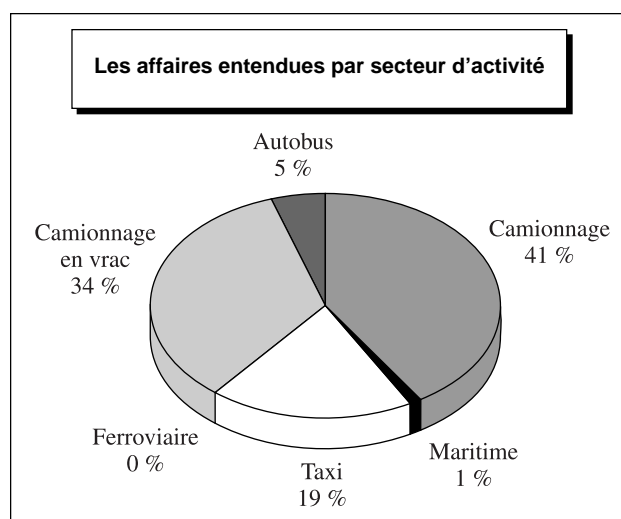
Secteur d'activité	Audience publique	Commissaire en séance	Personnes désignées	Constats administratifs	Division de pratique	Jugements sur la recevabilité	Total
Autobus	20	300	56	39	23	—	438
Taxi	67	367	1 086	105	19	—	1 644
Camionnage	3	283	2 573	603	—	—	3 462
Camionnage en vrac	78	698	1 739	407	12	—	2 934
Maritime	3	89	6	11	3	—	112
Ferroviaire	—	3	—	1	—	—	4
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>1 740</b>	<b>5 460</b>	<b>1 166</b>	<b>57</b>	<b>—</b>	<b>8 594</b>

#### 4.3.2 Les affaires entendues en audience publique par endroit

Endroits	Affaires <sup>1</sup>	Jours
Bureau de Québec	53	41
Bureau de Montréal	115	63
Sous-total	168	104
Chicoutimi	1	1
Hull	1	1
Rimouski	1	1
Rouyn- Noranda	1	1
Saint-Donat	1	1
Sept-Îles	1	1
Sous-total réel	3	6
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>110</b>

1 Une affaire peut-être entendue à plus d'un endroit.

Graphique 7

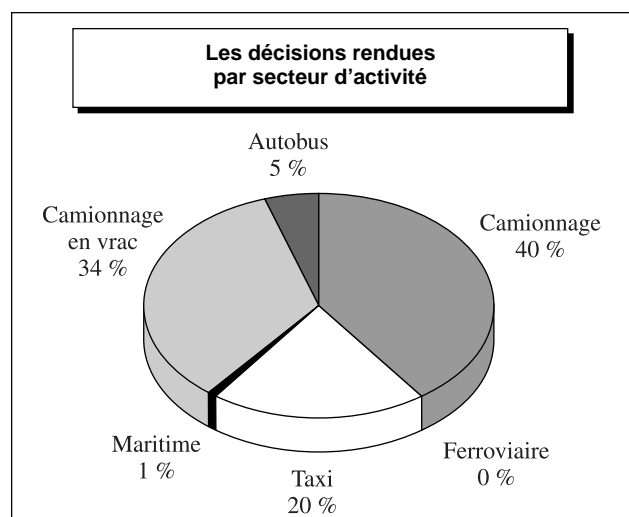


## 4.4 Les décisions rendues

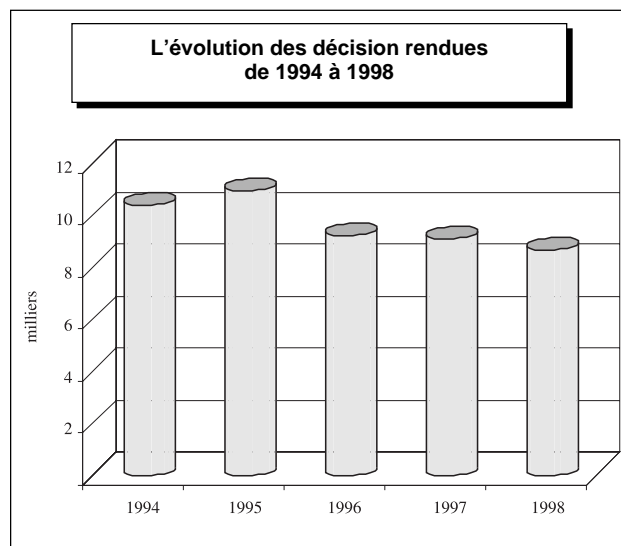
### 4.4.1 Le sommaire

Décisions (séances)	7 212
Décisions (audiences publiques)	210
Décisions (divisions de pratique)	57
Recevabilité des opposants	—
Constats administratifs	1 166
<b>Total</b>	<b>8 645</b>

Graphique 8



Graphique 9



### 4.4.2 Les décisions rendues et les constats administratifs par secteur d'activité

Secteur d'activité	Accordées	Accordées en partie	Désistements	Rejetées	Pendantes	Autres	Constats	Total
Autobus	368	5	21	11	—	3	39	447
Taxi	1 511	5	33	29	—	6	105	1 689
Camionnage	2 824	2	4	4	—	—	603	3 437
Camionnage en vrac	2 479	18	36	22	—	3	407	2 965
Maritime	84	2	3	2	—	1	11	103
Ferroviaire	2	—	—	1	—	—	1	4
<b>Total</b>	<b>7 268</b>	<b>32</b>	<b>97</b>	<b>69</b>	<b>—</b>	<b>13</b>	<b>1 166</b>	<b>8 645</b>

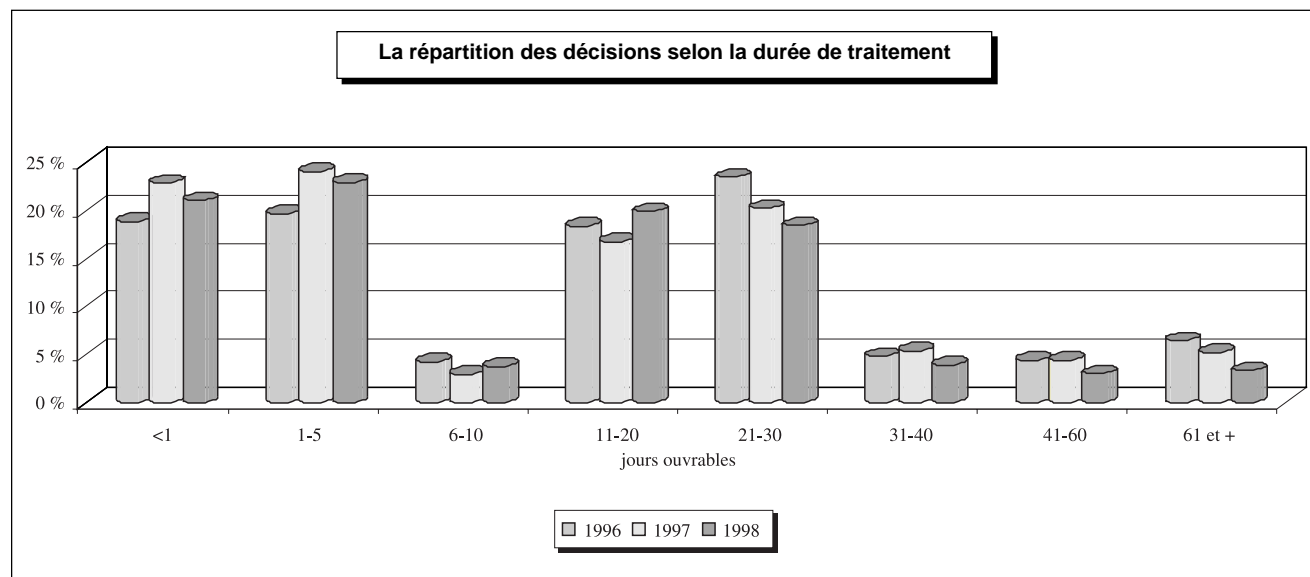
## 4.5 La durée de traitement des demandes

### 4.5.1 La durée moyenne de traitement des demandes par secteur d'activité

Secteur d'activité	1995-1996	1996-1997	1997-1998
Autobus	83,4	55,9	46,2
Taxi	28,0	25,3	20,9
Camionnage	12,4	10,8	11,2
Camionnage en vrac	18,2	14,7	14,8
Maritime	55,1	52,6	55,4
Ferroviaire	74,0	20,0	17,7
<b>Total</b>	<b>21,7</b>	<b>18,1</b>	<b>16,8</b>

La durée est exprimée en jours ouvrables et est calculée en tenant compte des décisions reliées à une demande principale non-introduite par la Commission. Les constats ne sont pas inclus.

Graphique 10



# Annexes

---

## **Annexe I Les lois et les règlements administrés en tout ou en partie par la Commission**

### **Les lois**

- Loi sur les transports (L.R.Q., c. T-12)
- Loi sur le transport par taxi (L.R.Q., c. T-11.1)
- Loi sur le camionnage (L.R.Q., c. C-5.1)
- Loi de 1987 sur les transports routiers (35-36 Elizabeth II, c. 35)
- Loi sur les chemins de fer (L.R.Q., c.C-14.1)
- Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé (L.R.Q., c. S-3.3)
- Loi sur la Communauté urbaine de l'Outaouais (L.R.Q., c. C-37.1)
- Loi sur la Communauté urbaine de Montréal (L.R.Q., c. C-37.2)
- Loi sur la Communauté urbaine de Québec (L.R.Q., c. C-37.3)
- Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal (L.R.Q., c. C-60.1)
- Loi sur les corporations municipales et intermunicipales de transport (L.R.Q., c. C-70)
- Loi sur la Société de transport de la rive sud de Montréal (L.Q., 1985, c. 32)
- Loi sur la Société de transport de la Ville de Laval (L.Q., 1984, c. 42)
- Loi sur les cités et villes (L.R.Q., c. C-19)
- Code municipal du Québec (L.R.Q., c. C-27.1)

## Les règlements et décrets particuliers <sup>1</sup>

Règlements	Modifications				
	Résolution A.C. ou Décret	Date A.C. ou Décret	N <sup>o</sup>	Référence <sup>2</sup> G.O.Q. Page	Date de publication
Règlement sur le camionnage <sup>6</sup>	47-88	1988-01-13	4	791	1988-01-27
	138-89	1989-02-08	7	1062	1989-02-15
	1296-90	1990-09-05	38	3521	1990-09-19
	237-92	1992-02-19	9	1362	1992-03-04
	543-93	1993-04-07	17	3016	1993-04-21
	erratum	1993-12-29	54	9259	1993-12-29
	1850-94	1994-12-21	3	120	1995-01-18
	160-95	1995-02-01	7	521	1995-02-15
Règlement autorisant la Commission des transports du Québec à délivrer des permis temporaires de camionnage	1344-87	1987-08-26	38	5489	1987-08-28
Règlement sur la délivrance des licences d'entreprises de camionnage extraprovinciales <sup>3</sup>					
Règlement sur les transporteurs étrangers (R.R.Q., 1981, c. T-12, r. 24)	930-79	1979-03-28	20	2833	1979-04-18
Règlement sur le camionnage en vrac (R.R.Q., 1981, c. T-12, r. 3) <sup>6</sup>	1379-78	1978-04-26	24	2767	1978-05-17
	3707-78	1978-11-30	59	7013	1978-12-13
	3092-79	1979-11-14	55	7291	1979-11-28
	3159-79	1979-11-21	57	7447	1979-12-12
	3215-79	1979-11-28	57	7457	1979-12-12
	ERRATUM	1980-02-27	11	1213	1980-02-27
	1447-80	1980-05-22	26	2853	1980-06-04
	1448-80	1980-05-22	27	2981	1980-06-11
	1450-80	1980-05-22	27	2989	1980-06-11
	3555-80	1980-11-12	58	6563	1980-12-03
	1792-81	1981-06-23	29	2805	1981-07-08
	2006-81	1981-07-16	33	3433	1981-07-29
	2005-81	1981-07-16	36	3679	1981-08-12
	901-82	1982-04-08	20	1672	1982-04-28
	1539-82	1982-06-23	32	2519	1982-07-14
	1392-83	1983-06-22	30	2798	1983-07-13
	1326-86	1986-08-27	40	3886	1986-09-17
	49-88	1988-01-13	4	806	1988-01-27
	137-89	1989-02-08	7	1058	1989-02-15
	296-89	1989-03-01	11	1807	1989-03-15
	563-90	1990-04-25	19	1384	1990-05-09
	293-92	1992-02-26	10	1528	1992-03-11
	829-92	1992-06-03	25	3927	1992-06-17
	81-94	1994-01-10	5	853	1994-02-02
	291-95	1995-03-08	12	1308	1995-03-22
	529-95	1995-04-12	18	1920	1995-05-03
	1713-97	1997-12-17	55	8304	1997-12-31
ERRATUM	1998-01-21	3	423	1998-01-21	

## Les règlements et décrets particuliers (suite)

Règlements	Modifications				
	Résolution A.C. ou Décret	Date A.C. ou Décret	N°	Référence <sup>2</sup> G.O.Q. Page	Date de publication
Règlement sur la location d'autobus	159-86	1986-02-19	9	494	1986-02-26
	1033-92	1992-07-08	31	4727	1992-07-22
Règlement sur le transport par autobus <sup>4</sup>	1991-86	1986-12-19	1	24	1987-01-07
	51-88	1988-01-13	4	808	1988-01-27
	1032-92	1992-07-08	31	4725	1992-07-22
	1849-94	1994-12-21	2	74	1995-01-11
Règlement sur le transport par taxi <sup>4</sup>	1764-85	1985-08-28	42	5740	1985-09-18
	1763-85	1985-08-28	43	5809	1985-09-25
	ERRATUM	1985-10-30	48	6255	1985-10-30
	393-87	1987-03-18	15	1851	1987-04-08
	865-87	1987-06-03	24	3356	1987-06-10
	129-88	1988-01-27	6	1356	1988-02-10
	ERRATUM	1988-03-30	13	1892	1988-03-30
	1729-88	1988-11-16	49	5698	1988-11-30
	648-91	1991-05-08	21	2441	1991-05-22
	570-94	1994-04-20	18	2094	1994-05-04
	ERRATUM	1994-10-26	44	6155	1994-10-26
	658-95	1995-05-10	21	2199	1995-05-24
	717-96	1996-06-12	26	3621	1996-06-26
	1218-97	1997-09-17	42	6482	1997-10-08
Décrets concernant le transport par limousine	1187-87	1987-07-29	36	5397	1987-08-19
	161-88	1988-02-03	8	1475	1988-02-24
	162-88	1988-02-03	8	1476	1988-02-24
	657-95	1995-05-10	21	2199	1995-05-24
Ordonnance générale sur le transport de marchandises par eau <sup>5,6</sup> (R.R.Q., 1981, c. T-12, r.17)	150-82	1982-01-20	7	458	1982-02-17
	147-98	1998-02-04	10	1439	1998-03-04
Règlement sur le transport maritime de passagers	147-98	1998-02-04	10	1439	1998-03-04
Règlement sur les tarifs, les taux et les coûts	148-82	1982-01-20	7	455	1982-02-17
	1265-83	1983-06-15	28	2700	1983-06-29
	969-85	1985-05-22	26	3128	1985-06-12
	2005-85	1985-09-25	45	5990	1985-10-09
	2155-85	1985-10-16	49	6265	1985-11-06
	50-88	1988-01-13	4	807	1988-01-27
	139-89	1989-02-08	7	1063	1989-02-15
	295-92	1992-02-26	10	1552	1992-03-11
	342-95	1995-03-15	13	1368	1995-03-29
	149-98	1998-02-04	10	1442	1998-03-04

## Les règlements et décrets particuliers (suite)

Règlements	Modifications				
	Résolution A.C. ou Décret	Date A.C. ou Décret	N <sup>o</sup>	Référence <sup>2</sup> G.O.Q. Page	Date de publication
Règlement de procédure et de régie interne sur le contrôle des conditions relatives aux assurances, droits, rapport d'exploitation et autres obligations	Résolution 8-1989	1989-09-13	43	5260	1989-10-11
	Résolution 2-1990	1990-07-11	35	3388	1990-08-29
	Résolution 1-1992	1992-02-11	26	4031	1992-06-23
	Résolution 1-1994	1994-09-26	17	1831	1995-04-26
Règlement sur la procédure de la Commission des transports du Québec	Résolution 1-1988	1988-01-14	4	818	1988-01-27
	ERRATUM	1988-04-13	15	2081	1988-04-13
	Résolution 9-1988	1988-09-23	43	5293	1988-10-19
	Résolution 9-1988	1988-09-23	40	5095	1989-09-20
	Résolution 2-1992	1992-12-18	23	3606	1993-06-02
Règles de pratique et de régie interne de la Commission des transports du Québec <sup>4, 6</sup>	147-82	1982-01-20	5	279	1982-02-03
	146-82	1982-01-20	6	306	1982-02-10
	1051-82	1982-04-28	23	1968	1982-05-12
	1427-82	1982-06-09	30	2406	1982-06-30
	1394-83	1983-06-22	30	2802	1983-07-13
	1801-83	1983-09-01	40	4046	1983-09-21
	2347-83	1983-11-16	50	4590	1983-11-30
	2722-83	1983-12-21	2	67	1984-01-11
	1153-84	1984-05-16	24	2249	1984-06-06
	833-85	1985-05-01	22	2590	1985-05-22
	1543-85	1985-07-24	36	5319	1985-08-07
	2006-85	1985-09-25	45	5991	1985-10-09
	2157-85	1985-10-16	49	6267	1985-11-06
	1325-86	1986-08-27	40	3885	1986-09-17
	1824-86	1986-12-03	53	4727	1986-12-17
	48-88	1988-01-13	4	802	1988-01-27
	ERRATUM	1988-02-17	7	1467	1988-02-17
	847-88	1988-06-01	25	3227	1988-06-15
	140-89	1989-02-08	7	1063	1989-02-15
	563-90	1990-04-25	19	1384	1990-05-09
1295-90	1990-09-05	38	3521	1990-09-19	
238-92	1992-02-19	9	1363	1992-03-04	
294-92	1992-02-26	10	1551	1992-03-11	
1078-95	1995-08-09	34	3872	1998-08-23	
148-98	1998-02-04	10	1441	1998-03-04	

## Les règlements et décrets particuliers (suite)

Règlements	Modifications				
	Résolution A.C. ou Décret	Date A.C. ou Décret	N°	Référence <sup>2</sup> G.O.Q. Page	Date de publication
Règlement sur le transport ferroviaire	1434-94	1994-09-07	38	5659	1994-09-14

1. À jour au 31 mars 1998.
2. Les références se rapportent à la partie 2 de la Gazette officielle du Québec.
3. Ce règlement a été adopté par le Parlement canadien en vertu de la *Loi de 1987 sur les transports routiers*. Il porte les numéros d'enregistrement DORS-88-46 du 17 décembre 1987, DORS-90-364 du 21 juin 1990 et DORS-94-702 du 7 novembre 1994. Il a été respectivement publié dans la Gazette du Canada le 6 janvier 1988 dans le numéro 1 de la partie 2, le 4 juillet 1990 dans le numéro 14 de la partie 2 et le 30 novembre 1994 dans le numéro 24 de la partie 2.
4. Ce règlement a fait l'objet d'une modification par l'article 11 du chapitre 19 des lois de 1990. En effet, la *Loi modifiant la Loi sur la Régie de l'assurance automobile du Québec* et d'autres dispositions législatives, change la dénomination de la Régie de l'assurance automobile du Québec en celle de la Société de l'assurance automobile du Québec.
5. Ce règlement a originalement été adopté par la Régie des transports et était identifié comme étant l'Ordonnance n° 3-N sur le transport des passagers et de marchandises par eau du 1<sup>er</sup> août 1961. Un amendement a aussi été apporté par une ordonnance du 12 février 1964. Ce règlement a fait l'objet d'une modification par l'article 10 du décret 147-98 du 4 février 1998.
6. Ces règlements ont fait l'objet d'une modification par l'article 875 du chapitre 43 des lois de 1997. En effet la *Loi sur l'application de la Loi sur la justice administrative* remplace dans tout règlement les mots « émettre », « émission », « détenir » et « détenteur » par respectivement les mots « délivrer », « délivrance », « être titulaire » et « titulaire » lorsqu'ils réfèrent à un permis ou une licence. Cette disposition omnibus est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> décembre 1997, conformément à l'article 877 de la loi et vu le décret 1524-97 du 26 novembre 1997.

## Annexe II

### Les principes<sup>1</sup>, les formules prescrites et les autres résolutions particulières en vigueur

Principes en vigueur	Référence <sup>2</sup>	N°	Page	Date
Concernant l'émission de sommations à la demande du ministre ou de personnes intéressées	C.T.Q. I-1-1982	15	711	1982-05-22
	C.T.Q. I-1-1983	41	2319	1983-10-15
	C.T.Q. I-2-1983	41	2319	1983-10-15
	C.T.Q. I-2-1984	9	490	1984-03-03
Concernant la conférence préparatoire	C.T.Q. I-2-1982	33	1429	1982-09-25
Concernant l'entrée en vigueur des décisions de la Commission des transports du Québec <sup>3</sup>	C.T.Q. I-1-1984	9	489	1984-03-03
	C.T.Q. I-3-1984	43	2690	1984-10-27
	C.T.Q. I-1-1985	42	2869	1985-10-19
	C.T.Q. I-2-1985	19	1558	1986-05-17
Concernant les exigences et autres conditions relatives à la place d'affaires	C.T.Q. I-1-1986	25	2028	1986-06-28

1. L'article 34.1 de la *Loi sur les transports* permet à la Commission, dans le cadre des Règles de pratique et de régie interne, d'énoncer des principes en vue de la gouverne de ses affaires. Cependant, par le Décret 48-88 du 13 janvier 1988, la procédure permettant à la Commission d'énoncer des principes a été abrogée.

2. Les références se rapportent au Bulletin de la Commission des transports qui fut publié entre janvier 1982 et décembre 1987.

3. Il faut souligner que, suite à un amendement législatif entré en vigueur en 1988, la *Loi sur les transports*, à l'instar de la *Loi sur le camionnage*, prévoit que les décisions entrent en vigueur à la date de leur signature ou à toute autre date ultérieure qui y est indiquée. En conséquence, ce principe n'est plus d'actualité.

#### Les formules prescrites en vertu de l'article 46 de la *Loi sur le camionnage*

- Formule de demande de permis ou de licence de camionnage de catégorie permanent adoptée par la résolution 2-1996 du 29 mai 1996 et remplacée par la résolution 1-1997 du 19 juin 1997.
- Formule de demande de permis ou licence de camionnage temporaire sans publication adoptée par la résolution 3-1993 du 19 mai 1993.
- Formule de demande de permis ou licence de camionnage au voyage sans publication adoptée par la résolution 3-1993 du 19 mai 1993 et remplacée par la résolution 2-1997 du 19 juin 1997.
- Formule déclaration d'attestation d'assurance adoptée par la résolution 1-1994 du 26 septembre 1994 et modifiée par la résolution 1-1995 du 9 février 1995 et remplacée par la résolution 3-1996 du 29 mai 1996.

#### Les autres résolutions adoptées en vertu des articles 47 et 56 de la *Loi sur le camionnage*

- Résolution 2-1991 du 12 décembre 1991 concernant les frais de publication des avis des demandes à être acquittés par le requérant.
- Résolutions 4-1988 et 4.1-1988 du 14 janvier 1988 concernant les dépositions en audience publique.

#### Autre résolution adoptée en vertu de l'article 32 de la *Loi sur le camionnage*

- Résolution 2-1993 du 22 avril 1993 concernant le rapport d'exploitation exigé en vertu de l'article 32 de la *Loi sur le camionnage*.

#### Autre résolution adoptée en vertu de l'article 30 de la *Loi sur le camionnage* et de l'article 34 du Règlement sur le camionnage

- Résolution 4-1995 du 1<sup>er</sup> juin 1995 concernant le rapport sommaire d'exploitation exigé en vertu de l'article 30 de la *Loi sur le camionnage* et de l'article 34 du Règlement sur le camionnage.

**Autre résolution adoptée en vertu de  
l'article 68 de la *Loi sur le transport par  
taxi* et de l'article 20.1 du Règlement sur  
le transport par taxi**

- Résolution 1-1996 du 29 mai 1996 concernant les vignettes d'identification de certains permis de transport par taxi.

## Annexe III

### Le code de déontologie

Ce code a été adopté le 4 février 1993, lors de l'assemblée plénière de la Commission des transports du Québec.

#### Principe

La spécialisation, la multidisciplinarité, la collégialité et l'accessibilité sont des traits fondamentaux des tribunaux administratifs. Dans l'exercice de ses fonctions, le *membre de la Commission* a en tout temps une conduite qui traduit le respect de ces caractéristiques.

#### Indépendance et excellence

1. *Le membre de la Commission* remplit son rôle avec intégrité, dignité et honneur.
2. *Le membre de la Commission* défend l'indépendance de sa fonction; il exerce à l'abri de toute ingérence extérieure.
3. *Le membre de la Commission* maintient ses connaissances et son habileté professionnelle de façon à ce qu'elles concordent avec les exigences de sa charge et soient garantes de la qualité de son travail.

#### Impartialité

4. Dans l'exercice de ses fonctions, le *membre de la Commission* agit et paraît agir en tout temps de façon objective et impartiale.
5. *Le membre de la Commission* se récuse devant toute situation susceptible de jeter un doute sur son impartialité.
6. *Le membre de la Commission* s'abstient de toute activité incompatible avec l'exercice de ses fonctions.
7. *Le membre de la Commission* s'abstient de toute intervention ou prise de position concernant un dossier qui n'est plus de son ressort.
8. Dans son comportement public le *membre de la Commission* fait preuve de réserve et s'abstient d'exprimer des opinions pouvant faire naître des doutes sur son objectivité ou son impartialité.

### Comportement

9. *Le membre de la Commission* a le plus grand respect pour le fonctionnement collégial du tribunal et apporte le soutien approprié à ses collègues, dans le respect mutuel de la discipline et de la compétence spécifique de chacun.
10. *Le membre de la Commission* assure le bon ordre durant une audition en ayant une attitude ferme mais courtoise, qui favorise le respect mutuel de toutes les personnes présentes.
11. En vertu du principe d'accessibilité de la justice administrative, le *membre de la Commission* fait preuve d'ouverture d'esprit à l'égard de formes d'audition alternatives telles la conférence préparatoire et la conférence téléphonique sous réserve des dispositions légales applicables.

### Décisions

12. *Le membre de la Commission* rend des décisions motivées, dans une langue simple et accessible avec la plus grande diligence.

## **Annexe IV**

### **L'application de la *Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics***

L'article 10 de la *Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics* (L.R.Q., c. P-38.01) prescrit qu'un organisme dont la loi exige la production d'un rapport annuel de ses activités doit fournir dans ce rapport, sous une rubrique particulière, un compte rendu sur l'application de cette loi dans les lieux qu'il occupe.

La Commission des transports du Québec a continué d'assumer les responsabilités reliées à l'application de la *Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics*.

Aucune plainte n'a été portée et aucune infraction n'a été constatée au cours de l'année.

## Annexe V

### L'amélioration de la qualité des services aux citoyens

Tout au cours de l'année 1997-1998, la Commission des transports a poursuivi sa démarche d'amélioration continue de la qualité des services.

#### La réalisation des objectifs "qualité"

Rappelons qu'en septembre 1996, la Commission se dotait de sept objectifs relatifs à la gestion de la qualité des services. Cinq d'entre eux ont été atteints en totalité.

En ce qui concerne l'objectif touchant la réalisation d'un tableau de bord de gestion, un premier tableau de bord ainsi que des indicateurs de gestion ont été implantés à la Direction des opérations. Le développement de ce projet se poursuivra en 1998 pour les autres domaines d'activité de la Commission. D'autre part, l'objectif qui vise à mettre en place un nouveau processus d'évaluation du rendement sera atteint au cours de la prochaine année. Son implantation est prévue pour septembre 1998.

En cours d'année, un processus de reddition de comptes à l'intention des membres de la Commission a été mis en œuvre.

#### De la qualité pour tous, de la formation pour chacun

Offrant à tout son personnel l'opportunité d'accroître ses connaissances en matière de prestation de service, près de quatre-vingt personnes ont participé à une séance de formation sur la qualité du service à la clientèle. Déjà, l'an dernier, plusieurs employées, employés et gestionnaires avaient bénéficié de ce cours de perfectionnement. Ceci fait en sorte que tout le personnel a désormais eu l'opportunité d'améliorer ses connaissances en cette matière.

Les gestionnaires ont également participé à une activité de formation sur la gestion de la performance relativement à l'objectif d'implantation d'un nouveau processus d'évaluation du rendement.

Pour sa part, le personnel appelé à répondre à la clientèle anglophone a bénéficié, en cours d'année, de cours de conversation anglaise.

Globalement, l'ensemble du personnel a pris part à différentes sessions de formation lui permettant de demeurer à la fine pointe, tant sur le plan de la technologie qu'en matière de changements réglementaires et législatifs.

### Pour faciliter la vie de notre clientèle

Pour faire suite à l'exercice de simplification des formulaires destinés à notre clientèle, les nouveaux formulaires simplifiés ont, en cours d'année, été mis à la disposition de notre clientèle. Ils sont aussi disponibles par téléchargement dans notre site Internet.

Depuis avril 1997, notre clientèle internaute peut accéder à plus d'informations puisqu'elle retrouve, dans notre site Internet, le texte intégral des décisions rendues par la Commission dans les causes touchant un large public.

En matière de téléphonie, de nouveaux services ont été offerts à notre clientèle. L'ajout d'une ligne téléphonique sans frais permet maintenant à notre clientèle résidant à l'extérieur des grands centres de nous atteindre en composant le 1 888 461-2433. De plus, les fonctions de *Distribution automatique des appels* et de *Réponse vocale interactive* ont été mises en service afin de répondre rapidement aux questions d'ordre général, 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Puis, toujours afin de mieux servir notre clientèle, les locaux d'accueil du bureau de Montréal ont été réaménagés.

En début d'année 1998, la Commission a répondu aux exigences du conseil des ministres en desservant les entreprises clientes à partir du numéro unique fourni par l'Inspecteur général des institutions financières, désigné sous l'appellation du NEQ, numéro d'entreprise du Québec. Ce nouveau geste permet d'alléger les processus de traitement de la correspondance et d'accélérer la communication entre l'entreprise et les différents ministères et organismes avec qui elle doit transiger.

#### Toujours soucieux d'offrir le meilleur

Depuis plus de deux ans, le Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle nous offre des pistes d'amélioration en matière de prestation de services. Cette année, deux nouvelles questions ont été ajoutées à ce questionnaire, l'une touche la tenue des audiences alors que l'autre concerne les décisions rendues par la Commission.

Les statistiques compilées permettent de constater que le taux de satisfaction de la clientèle se maintient. Ainsi, les données affichent ces résultats appréciables : 78 % des clients et clientes se disent satisfaits des renseignements obtenus, 97 % des visiteurs et

visiteuses trouvent la durée de leur visite raisonnable alors que 84 % d'entre eux apprécient la courtoisie du personnel.

Depuis plus d'un an, notre guichet unique – Transporteurs a atteint le nombre de 1173 transactions. Ce regroupement de services mis en place à l'automne 1996 facilite les façons de faire à la plus grande satisfaction de notre clientèle.

### **Le traitement des plaintes**

En cours d'année, la Commission a traité 14 plaintes comparativement à 33 lors de l'exercice financier précédent. Six de ces plaintes ont trouvé réponse le jour même, trois autres en moins de deux jours, trois en moins de six jours alors qu'une seule a obtenu réponse dans un délai de neuf jours.

Quelque soit l'objet de la plainte, la Commission s'applique à corriger les situations à la plus grande satisfaction de sa clientèle.

### **Une charte sur la qualité des services**

Au début de l'année 1998, la Commission a mis de l'avant un projet de charte portant sur la qualité de services à la clientèle. Dans cette charte, elle énoncera ses engagements face à la qualité des services qu'elle offre. La charte présentera des objectifs qui guideront le personnel dans leur recherche de qualité optimale.

## Annexe VI

### **L'application de la politique linguistique de la Commission des transports du Québec**

La politique linguistique dont s'est dotée la Commission des transports en juin 1994 vise à déterminer et faire connaître à tout son personnel les dispositions de la Charte de la langue française, de sorte qu'elles soient observées. Aussi, cette politique linguistique permet-elle de promouvoir l'utilisation et de la langue française et d'en assurer la qualité dans son milieu de travail comme dans ses relations avec ses clientèles.

En décembre 1997, le comité de la politique linguistique de la Commission a soumis la politique linguistique révisée à l'appréciation de l'Office de la langue française. Cette révision s'inscrit dans le respect de la Politique linguistique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration adoptée par le Conseil des ministres le 12 novembre 1996.

La poursuite des objectifs visés par la politique linguistique de la CTQ s'est réalisée, tout au long de l'année, par divers services offerts au personnel, tels :

- un service permanent d'assistance linguistique ;
- la production d'une chronique linguistique dans le journal interne ;
- la diffusion d'information linguistique dans la banque de données virtuelle de la CTQ ;
- la production d'un guide relatif aux normes d'écriture des adresses ;
- des séances de formation concernant les règles d'adressage.

La Commission a également répondu à la demande de l'Office de la langue française relativement à la francisation des bordereaux de transmission de télécopie. Tout au cours de l'année, la langagière désignée a assuré la liaison entre la Commission et l'Office de la langue française.

En matière de francisation des technologies de l'information, l'Office de la langue française a accepté la mise à jour du plan de francisation de la Commission, celui-ci étant pleinement réalisé. Par conséquent, la Commission a atteint la francisation intégrale dans ses communications avec ses usagers, de même que dans les fonctionnalités des postes de travail, et ce, à la grande satisfaction de l'Office qui a souligné la contribution exemplaire de la Commission

en cette matière.

Le mandataire, responsable de l'application de la Charte de la langue française, a donné suite aux demandes d'information qui lui ont été présentées en cours d'année. Une seule plainte a été soumise à sa considération. Des rectificatifs ont été apportés pour corriger la situation.

## Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale,

J'ai vérifié l'état des revenus et dépenses de la Commission des transports du Québec de l'exercice terminé le 31 mars 1998. La responsabilité de cet état financier incombe à la direction de la Commission. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur cet état financier en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir un degré raisonnable de certitude quant à l'absence d'inexactitudes importantes dans l'état financier. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans l'état financier. Elle comprend également l'évaluation des conventions comptables suivies et des estimations importantes préparées par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble de l'état financier.

À mon avis, cet état financier présente fidèlement, à tous égards importants, les revenus et les dépenses de la Commission pour l'exercice terminé le 31 mars 1998 selon les conventions comptables énoncées à la note 2. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Guy Breton, FCA

Québec, le 22 mai 1998

## État financier

### Commission des transports du Québec Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars 1998

	1998	1997
<b>Revenus virés au Fonds consolidé du revenu</b>		
Droits, frais et dépens afférents aux permis (note 3)	2 522 894 \$	2 584 403 \$
Placements médias	361 766	382 685
Autres	51 691	31 383
	<u>2 936 351</u>	<u>2 998 471</u>
<b>Dépenses assumées par le gouvernement du Québec</b>		
Traitements et autres rémunérations	6 316 359	6 239 830
Loyers	866 708	1 070 844
Services professionnels, administratifs et autres	341 795	206 085
Services de transport et de communication	424 391	422 829
Publication d'avis juridiques	171 280	178 901
Entretien et réparations	91 436	145 090
Fournitures et approvisionnements	84 380	110 124
Matériel et équipement	450 340	258 524
Autres	854	3 638
	<u>8 747 543</u>	<u>8 635 865</u>

#### Événement postérieur au 31 mars 1998 (note 5)

Pour la Commission

Louis Gravel,  
Président

Sylvain Bergeron, c.a.  
Chef du Service des ressources  
financières et matérielles

**Commission des transports du Québec**  
**Notes complémentaires**  
**31 mars 1998**

**1. Constitution, objet et financement**

La Commission des transports du Québec, constituée par la *Loi sur les transports* (L.R.Q., chapitre T-12), est un organisme possédant des pouvoirs de décision. La Commission a compétence sur le transport public, le transport général, le transport des matières en vrac, le transport spécialisé et certaines locations de véhicules. Elle peut également délivrer des permis, fixer des taux et tarifs et exercer les autres pouvoirs qui lui sont attribués.

Les dépenses de la Commission assumées par le gouvernement du Québec sont payées à même les deniers accordés annuellement à cette fin par le Parlement.

**2. Conventions comptables**

Les acquisitions de biens en capital sont imputées aux dépenses.

Les revenus sont comptabilisés dans l'exercice financier au cours duquel ils sont reçus.

Les dépenses sont inscrites selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Le coût des avantages sociaux accordés ainsi que celui de certains services, défrayés à même les crédits de différents ministères et organismes du gouvernement, ne sont pas présentés dans l'état des revenus et dépenses.

Aucun bilan n'est présenté vu que la Commission n'a aucun actif ni passif. Par ailleurs, les revenus et les dépenses de la Commission, étant des opérations du Fonds consolidé du revenu, ils sont également présentés dans les états financiers du gouvernement du Québec (éléments 4 du programme 2 du ministère des Transports).

**3. Droits, frais et dépens afférents aux permis**

Ce poste comprend un montant de 593 201 \$ (1997 : 661 694 \$) de droits payables pour la délivrance ou le renouvellement des permis de taxi perçus par la Société de l'assurance automobile du Québec pour compte de la Commission; cette dernière a la responsabilité de délivrer et de renouveler ces permis.

**4. Entente entre la Commission et certains ministères et organismes du gouvernement**

La Commission a perçu pour l'Inspecteur général des institutions financières des droits d'immatriculation de personnes morales de 80 943 \$ (1997 : 30 738 \$) ainsi qu'un montant de 49 872 \$ (1997 : 10 420 \$) au titre de droits d'immatriculation et de permis pour le compte des ministères de la Justice et du Revenu.

Ces montants, perçus à titre de mandataire depuis septembre 1996 conformément aux ententes préétablies entre les parties, n'apparaissent pas dans l'état financier de la Commission.

**5. Événement postérieur au 31 mars 1998**

La Loi modifiant la *Loi sur les transports* et la *Loi sur le transport par taxi* (1998, chapitre 8) sanctionnée le 21 avril 1998, précise les compétences de la Commission des transports du Québec. La modification de ces lois est consécutive à une décision de la Cour d'appel du Québec venant invalider la juridiction de la Commission en matière de tarification. Cette modification corrige rétroactivement la situation.

Composition typographique : Mono•Lino inc.  
Achévé d'imprimer en juin 1998  
sur les presses de l'imprimerie  
Laurentide inc. à Loretteville